

SSEFIS Primaire

les RESULTATS de l'ENQUETE de SATISFACTION 2012



acc●mpagner et ser▼ir la p■rsonne



SSEFIS Primaire

RESULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION 2012

43 questionnaires ont été adressés aux familles des enfants accompagnés par le SSEFIS Primaire début avril 2012.

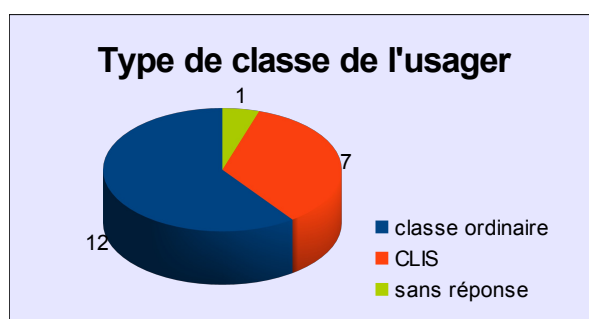
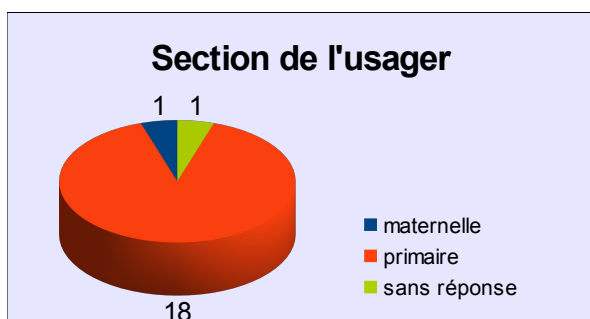
Mode d'administration : 60 % envoi par mail et 40 % par courrier

29 questionnaires retournés dont 20 exploitables (complets)

Taux de retour (de questionnaires exploitables) : 47 %

	2010	2012
Nombre de questionnaires envoyés	38	43
Nombre de questionnaires retournés	14	20
Taux de retour	37%	47%

63 % des usagers dont les familles ont répondu au questionnaire suivent leur scolarité en classe ordinaire et 37 % en CLIS.



Chapitre I – Inscription

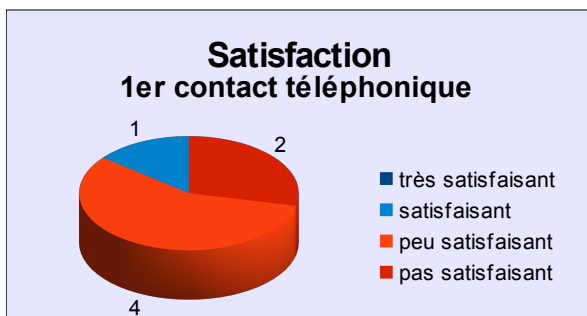
Un questionnaire comprenant un chapitre spécifique consacré aux conditions d'accueil et d'inscription a été adressé aux familles dont les jeunes ont été inscrits au SSEFIS Primaire en septembre 2011.

12 familles étaient concernées par ce chapitre. 7 ont renseigné le questionnaire.

Sur ces 7 familles, 6 ont connu le Service par un établissement ou service spécialisé et 1 par un établissement scolaire.

Les conditions d'accueil

6 familles sur 7 ne se disent pas satisfaites du 1er contact téléphonique qu'elles ont eu avec le Service. Néanmoins, elles se disent satisfaites à l'unanimité de la première rencontre avec la Directrice adjointe et l'assistante sociale et des réponses qui leur ont été apportées.



Toutes les familles disent avoir bien reçu l'ensemble des documents d'accueil : Plaquette du Dispositif Surdité et Troubles du Langage, Livret d'accueil du SSEFIS Primaire et Charte des droits et Libertés de la personne accueillie.

Elles se disent satisfaites également des conditions d'accueil qu'elles ont reçues lors de la consultation médicale avec le médecin phoniatre.

Une famille dit regretter, cependant, le nombre de place trop limité du SSEFIS Primaire.

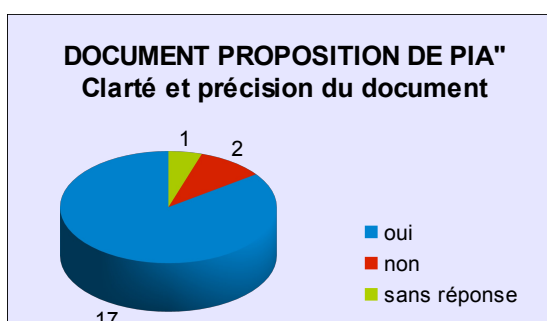
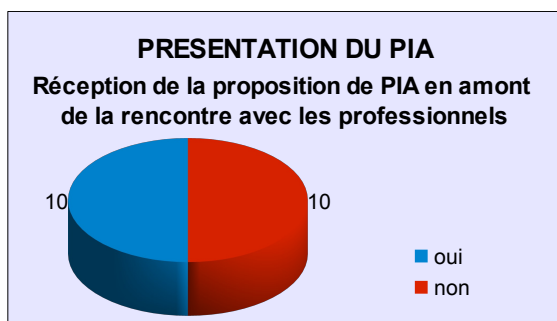
Une autre souligne le bon accueil reçu et l'écoute et la disponibilité des intervenantes.

Chapitre II – Accompagnement de l'utilisateur

1 - Présentation de la proposition de Projet Individualisé d'Accompagnement (PIA)

Proposition de projet de PIA

La moitié des familles seulement disent avoir bien reçu la proposition de projet de leur enfant en amont de la rencontre d'élaboration/d'actualisation du PIA avec les professionnels du Service. 9 familles sur 10 ont jugé le délai suffisant pour en prendre connaissance.



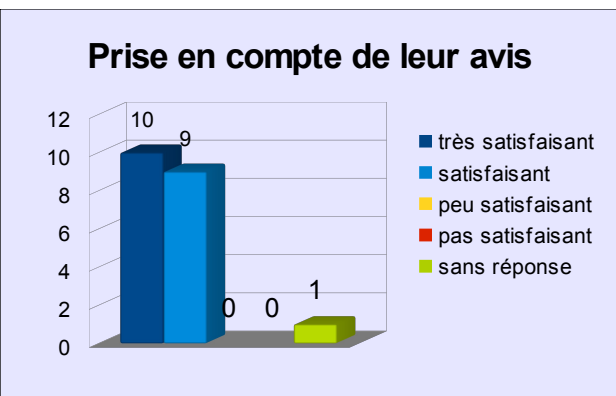
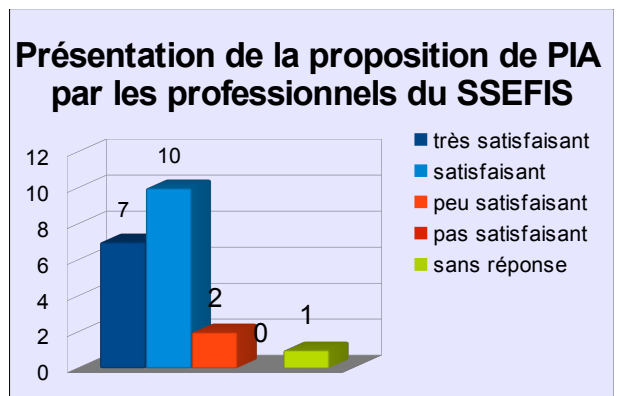
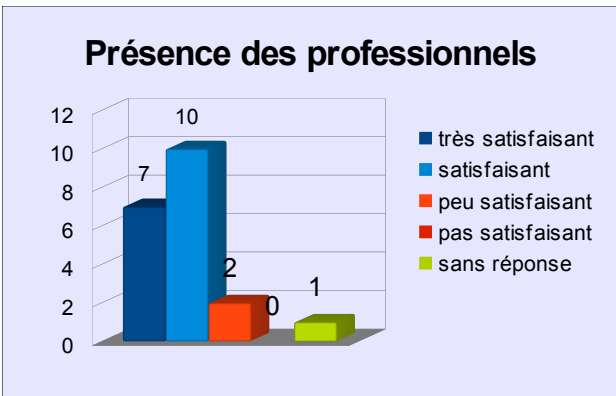
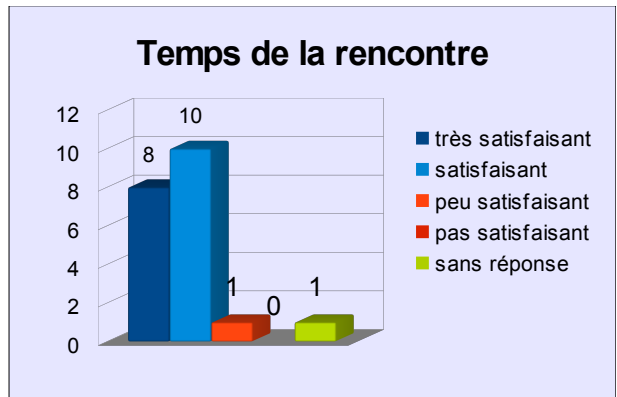
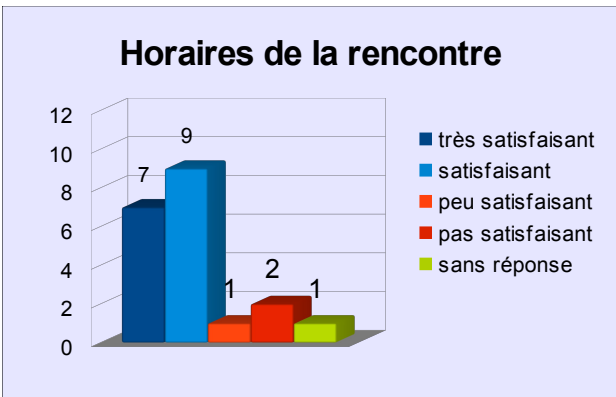
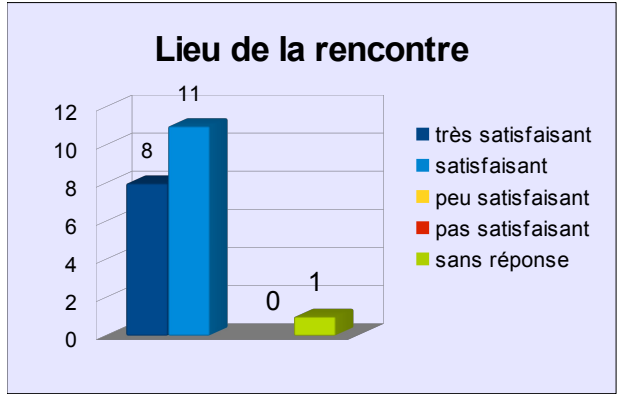
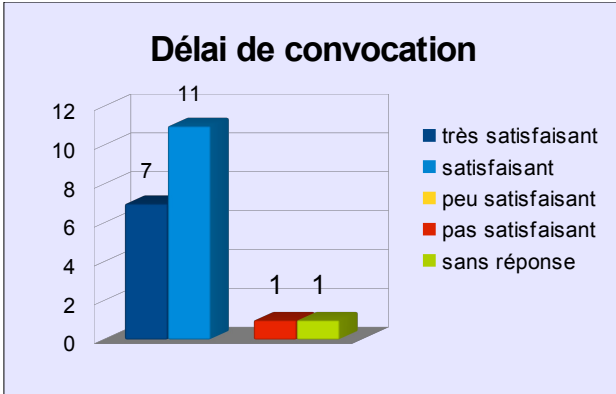
Rencontre d'élaboration/d'actualisation du PIA

La grande majorité des familles se disent globalement satisfaites des conditions de la rencontre d'élaboration/d'actualisation du PIA. (délai de convocation, lieu, horaires, temps de la rencontre, présence des professionnels, présentation de la proposition de PIA et prise en compte de leur avis par le Service).

Néanmoins, quelques familles ont tout de même fait part de leur insatisfaction notamment sur les points

suivants :

- les horaires de la rencontre (3 familles)
- la présentation de la proposition de projet par les professionnels (2 familles)
- la présence des professionnels lors de cette rencontre (2 familles)
- le délai de convocation (1 famille)
- le temps imparti à la rencontre (1 famille)



Sur ce chapitre consacré à la rencontre d'élaboration/d'actualisation du PIA, quelques familles ont souhaité faire part de leur commentaire :

Une famille souligne les horaires contraignants de rencontre pour les parents qui travaillent.

Une autre aurait souhaité avoir un contact avec le SSEFIS à mi-parcours de l'accompagnement de son enfant.

Une troisième a dénoncé la lourdeur administrative du Service : elle dit ne pas avoir reçu la proposition de projet avant la rencontre. Elle a alors demandé à rencontrer les professionnels au sein de l'établissement scolaire de son enfant en début d'année ce qui lui a paru très difficile, chaque professionnel devant demander la permission auprès de son supérieur hiérarchique.

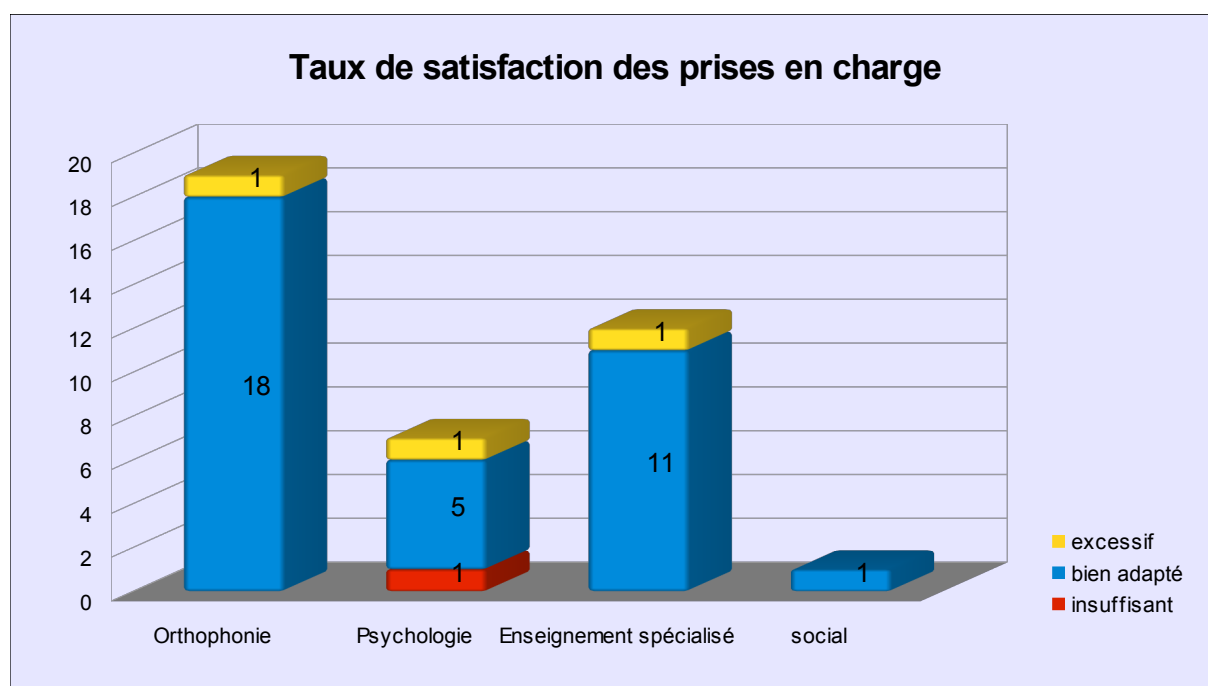
2 – Mise en œuvre du Projet Individualisé d'Accompagnement (PIA)

16 familles sur 19 soit 84 % estiment être suffisamment informées de l'organisation des prises en charge de leur enfant. 3 familles estiment ne pas l'être.

Les familles, à l'unanimité, se disent satisfaites de l'organisation des prises en charge de leur enfant.

19 familles sur 20 soit 95 % sont satisfaites du suivi de leur enfant au niveau médical.

Dans la grande majorité, les familles estiment que les prises en charge organisées pour leur enfant sont adaptées à ses besoins (cf, graphique ci-dessous)



La majorité des familles (89 %) estiment que ce qui est mis en œuvre par le Service correspond à ce qui a été décidé lors de la présentation du projet de leur enfant. Sur les deux familles qui estiment que le Service ne répond pas à ce qui a été convenu, l'une le justifie par une prise en charge psychologique trop épisodique ne lui permettant pas de constater des progrès chez son enfant.

55 % des familles (11 familles sur 20) seulement disent connaître le nom de tous les professionnels qui prennent en charge leur enfant, 40 % (8 familles) disent en connaître quelques-uns. 1 dit n'en connaître aucun.

90 % des familles (18 familles sur 20) estiment suffisant le nombre de rencontres organisées chaque année avec les professionnels du SSEFIS. Néanmoins une famille nuance, elle pense que des étapes intermédiaires par mail, téléphone ou courrier seraient utiles.

Une famille juge insuffisante une rencontre annuelle.

80 % des familles estiment être suffisamment informées, tout au long de l'année, de l'évolution de leur enfant au sein du Service.

Aucune famille du SSEFIS Primaire ayant répondu au questionnaire a eu recours à des prises en charge

extérieures au cours de l'année.

En ce qui concerne les droits de leur enfant, 95 % des familles sont d'accord pour dire qu'ils sont bien respectés au sein de la structure.

Certaines familles, concernant ce chapitre relatif à la mise en œuvre du PIA de leur enfant ont souhaité faire quelques commentaires :

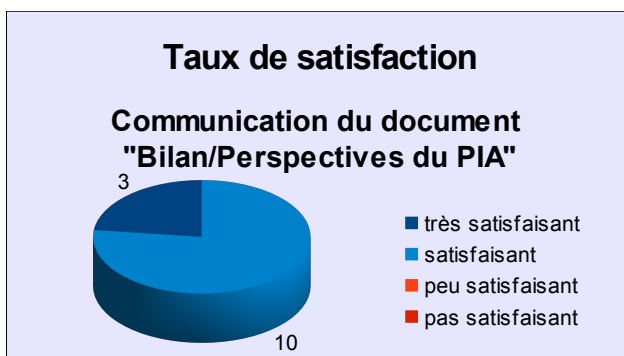
- Une famille se dit très satisfaite du SSEFIS Primaire. Elle souligne le professionnalisme et les compétences des intervenants et la bonne communication avec chacun d'eux.

- Une famille souhaiterait avoir un bilan régulier de l'évolution de son enfant au sein du Service (tous les 3 mois).

3 – Bilan / perspectives du PIA

13 familles ayant renseigné le questionnaire étaient concernées par ce chapitre.

Elles se disent toutes satisfaites de la manière dont leur est communiqué le document « Bilan/Perspectives du PIA » (adressé par courrier en fin d'année scolaire) et trouvent ce document suffisamment clair et précis. Néanmoins, une famille estime qu'il pourrait être accompagné d'une proposition de rencontre afin d'en expliquer le contenu.

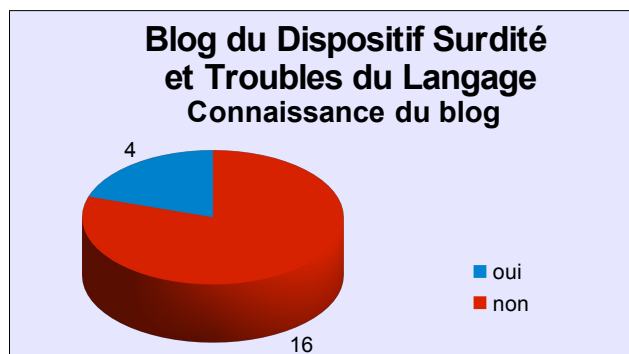


Chapitre III – L'information et la communication

En ce qui concerne le **blog du Dispositif Surdité**, seulement 4 familles sur 20 (20 %) le connaissent.

Sur ces 4 familles :

- 2 disent le consulter rarement (environ 1 fois par an)
- 1 dit le consulter occasionnellement (environ 3 ou 4 fois par an)
- 1 dit le consulter régulièrement (environ 1 fois par mois)



Conclusion

L'ensemble des familles ayant renseigné le questionnaire se disent satisfaites de l'accompagnement de leur enfant par le SSEFIS Primaire.

